

# બજાજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

જાન્યુઆરી 2026

આવૃત્તિ 7.1

અનુપાલન વિભાગ

### અનુક્રમણિકા

અનુક્રમાંક	વિગતો	પૃષ્ઠ નં.
1.	પરિચય	3
2.	મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ	3
3.	જાણકારી	4
4.	લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા	4
5.	લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો	4
6.	લોન ખાતામાં દંડ ચાર્જ	5
7.	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ	6
8.	જવાબદાર ધિરાણ આચરણ - ચુકવણી પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની રજૂઆત/ પર્સનલ લોનની પતાવટ	7
9.	સમાન માસિક હપ્તા પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃસેટ (ઈએમઆઈ) આધારિત પર્સનલ લોન	8
10.	સામાન્ય	9
11.	ફરિયાદ નિવારણ	10
12.	નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 - નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક	11
13.	વેબસાઇટ પર હોસ્ટિંગ	12
14.	વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન	12
15.	ફાઇનાન્સ કરેલા વાહનોનો પુનઃકબજો	12
16.	સોનાના દાગીનાના જામીન સામે ધિરાણ	13
17.	કંપની દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિહીન લોકોને લોન સુવિધાઓ	14
18.	માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	14
19.	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા	15

## 1. પરિચય

બજાજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") માં નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ ડિપોઝિટ સ્વીકારતી કંપની છે, જે હાલમાં તેના વિવિધ ગ્રાહકોને વિવિધ પ્રકારની લોન, જેવી કે કન્ઝ્યુમર ડ્યુરેબલ લોન, પર્સનલ લોન, ટૂ વ્હીલર લોન, પ્રોપર્ટી, શેર્સ વગેરે સામે લોન આપવાનું કામ કરે છે. આવી ક્રેડિટ સુવિધાઓ વિવિધ પ્રકારના ગ્રાહકોને આપવામાં આવી રહી છે, જેમાં વ્યક્તિઓ, ભાગીદારી પેઢીઓ, કંપનીઓ અને અન્ય કાનૂની સંસ્થાઓ શામેલ છે.

RBI ના નિર્દેશો મુજબ બજાજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("કંપની") ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી) ધરાવે છે અને તેને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી છે. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફેર પ્રેક્ટિસ/ઘોરણોના સિદ્ધાંતો નક્કી કરે છે.

કંપનીએ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ") અપનાવેલ છે અને તેને અમલમાં મૂકેલ છે. આ કોડ કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ અને સર્વિસની કેટેગરી (હાલમાં પ્રદાન કરવામાં આવતી અને જે ભવિષ્યમાં પ્રદાન કરવામાં આવનાર) પર લાગુ પડે છે.

## 2. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

ગ્રાહકો માટે કંપનીની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ:

- i. ંગ્રાહકો સાથેના તેમના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવું:
  - કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ માટે અને, તેના કર્મચારીઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રેક્ટિસમાં કોડમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ઘોરણો અનુસાર કાર્ય કરવા;
  - કંપનીના તમામ પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે તેની ખાતરી કરવી;
  - ગ્રાહકો સાથે કંપનીનો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે
- ii. કંપનીની પ્રોડક્ટ કેવી રીતે કામ કરે છે તે ગ્રાહકોને આ રીતે સમજાવો:
  - તેમની આર્થિક અસરો સમજાવીને

- iii. ભૂલ થઈ હોય તેવી બાબતોમાં ઝડપી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવા માટે:
  - ભૂલો સુધારવી;
  - ગ્રાહકની ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવી;
  - જો ગ્રાહકો હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ આગળ કોને ફરિયાદ કરી શકે છે તે જણાવવું
- iv. કોડને પ્રકાશિત કરો, તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકો અને ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવે ત્યારે કોપી ઉપલબ્ધ કરાવો

### 3. માહિતી

- a) ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરતી પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ પસંદ કરવામાં મદદ કરવી અને તેમને રુચિ હોય તે સર્વિસ અને પ્રોડક્ટની મુખ્ય વિશેષતાઓને સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી આપવી
- b) ગ્રાહકની સાચી ઓળખ અને એડ્રેસની પરખ માટે તેમજ કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે કંપનીને આપવાના જરૂરી ડોક્યુમેન્ટ અને માહિતી વિશે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરવા.

### 4. લોનની એપ્લિકેશન્સ અને તેમની પ્રક્રિયા

- a) કરજદાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા કરજદારને સમજાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- b) કંપનીના લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં કરજદારના હિતને અસર કરતી આવશ્યક માહિતી શામેલ હશે, જે અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરવામાં તથા કરજદારને માહિતગાર નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ બનશે. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં એપ્લિકેશન ફોર્મ સાથે જમા કરાવવાના જરૂરી ડોક્યુમેન્ટની માહિતી આપવામાં આવશે.
- c) કંપની પાસે લોન એપ્લિકેશન મળ્યાની પહોંચ આપવાની સિસ્ટમ હશે. લોનની એપ્લિકેશનનો નિકાલ કેટલા સમયમાં કરવામાં આવશે તે પહોંચમાં જણાવીને આવશે.

### 5. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

કંપની દ્વારા વાર્ષિક વ્યાજ દર અને એપ્લિકેશન કરવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ સ્થાનિક ભાષામાં અથવા કરજદારને સમજાતી હોય તે ભાષામાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે અને કરજદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેમના રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે. કંપની દ્વારા લોન એગ્રીમેન્ટમાં, ગ્રાહક તરફથી કરવામાં આવતી મોડી ચુકવણી બદલ અને/અથવા અન્ય કોઈપણ ડિફોલ્ટ થવાની ઘટના માટે વસૂલવામાં આવનાર દંડાત્મક શુલ્કનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરવામાં આવશે.

કંપની તમામ કરજદારને લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે લોન એગ્રીમેન્ટમાં જણાવવામાં આવેલ દરેક બિડાણની એક કોપી સાથે કરજદારને સમજાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં લોન એગ્રીમેન્ટની એક કોપી પ્રદાન કરશે.

લોનની સંપૂર્ણ પરત ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી, લોનની ચુકવણી કરવા માટેની ચોક્કસ નિયત તારીખો, લોનની પરત ચુકવણીની અવધિ, મુદલ અને વ્યાજ વચ્ચેનું વિવરણ, એસએમએ/એનપીએ વર્ગીકરણની તારીખોના ઉદાહરણો વગેરે વિશે કરજદારને લોનની મંજૂરીના સમયે તથા તે પછી મંજૂરીના નિયમો/લોન એગ્રીમેન્ટથી સંબંધિત ફેરફારો, જો કોઈ હોય તો. ફેરફારના સમયે, જાણ કરવામાં આવશે. મુદલ અને/અથવા વ્યાજની ચુકવણી પર મોરેટોરિયમ સુવિધા સાથેની વોનના કિસ્સામાં, પરત ચુકવણીની શરૂઆતની ચોક્કસ તારીખ પણ કરજદારને જણાવવામાં આવશે.

#### 6. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- કરજદાર દ્વારા લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન થવાથી જો કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવે, તો તેને 'દંડાત્મક શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડાત્મક વ્યાજ' તરીકે વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્ક પર કોઈ પણ પ્રકારનું વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં, એટલે કે દંડાત્મક શુલ્કનું કેપિટલાઇઝેશન કરવામાં આવશે નહીં. જોકે, આ જોગવાઈ લોન ખાતામાં વ્યાજના સામાન્ય કમ્પાઉન્ડિંગ પ્રક્રિયાને અસર કરશે નહીં..
- કંપની વ્યાજ દર સાથે કોઈપણ અતિરિક્ત ઘટક રજૂ કરશે નહીં અને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેની RBI ની આ ગાઇડલાઇનનું અક્ષરશઃ અને ભાવનાત્મક બંને રીતે પાલન કરવાનું સુનિશ્ચિત કરશે.
- દંડાત્મક શુલ્કની રકમ લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતોના ઉલ્લંઘનની ગંભીરતા અનુસાર વાજબી અને અનુપાતમાં રહેશે અને કોઈ ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવપૂર્ણ નહીં હોય..

- d) 'વ્યક્તિગત કરજદારોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલી લોનના કેસમાં લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક, સમાન પ્રકારના ઉલ્લંઘન માટે ગેર-વ્યક્તિગત કરજદારો પર લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક કરતાં વધારે નહીં હોય.
- e) દંડાત્મક શુલ્કની રકમ અને તેનું કારણ લોન એગ્રીમેન્ટ તથા મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે અને વ્યાજ દરો તથા સર્વિસ ચાર્જિસ હેઠળ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- f) લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતોનું પાલન ન થવા અંગે કરજદારને રિમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે ત્યારે, લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. ઉપરાંત, જ્યારે પણ દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે ત્યારે તેની જાણ તથા તેનું કારણ પણ કરજદારને જણાવવામાં આવશે.. .

લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક અંગે ફેર લેન્ડિંગ પ્રેક્ટિસ પર અલગ નીતિ તૈયાર કરવામાં આવી છે, જેને 17 ઓક્ટોબર, 2023ના રોજ યોજાયેલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની બેઠકમાં યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી છે.

#### 7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ

- a) કંપની વિતરણ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર થાય તો તેની જાણ સ્થાનિક ભાષામાં કરજદારને આપશે. કંપની આ બાબત સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં થયેલા ફેરફારો ભવિષ્યમાં લાગુ પડશે. આ માટે લોન એગ્રીમેન્ટમાં યોગ્ય જોગવાઈ કરવામાં આવશે.
- b) એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ચુકવણી અથવા પરફોર્મન્સને રિકોલ/એકિસલરેટ કરવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટ અનુસાર રહેશે.
- c) કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમ ચૂકવાયા બાદ, કોઇપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝને કરજદાર સામેના કંપનીના અન્ય કોઇપણ ક્લેઇમમાંથી મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો કરજદારને બાકીના ક્લેઇમ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે અને સંબંધિત ક્લેઇમની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સૂચના આપવામાં આવશે.

**8. જવાબદાર ધિરાણ વ્યવહાર - પર્સનલ લોનની પરત ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પછી ચલ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની પરત આપવાની પ્રક્રિયા**

આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર SOP (સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર) - પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સ હેન્ડઓવર અને ચાર્જ રિલીઝ પ્રક્રિયા અમલમાં મૂકવામાં આવી છે, જે 1 ડિસેમ્બર, 2023 પછી બાકી થનારા તમામ કેસોમાં લાગુ પડશે. . .

- a) ચલ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની પરત આપવાની પ્રક્રિયા
- લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પરત ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પછી 30 દિવસની અંદર કંપની તમામ મૂળ ચલ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરશે અને સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ ચાર્જ દૂર કરશે.. .
  - કરજદારને પોતાની પસંદગી મુજબ દસ્તાવેજો તે શાખા/આઉટલેટ પરથી અથવા કંપનીના અન્ય કાર્યાલયમાંથી મેળવવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે, જ્યાં લોન ખાતું સર્વિસ કરવામાં આવ્યું હતું અથવા જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય.
  - મૂળ દસ્તાવેજોની પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળની માહિતી અસરકારક તારીખ પછી જારી થતા મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.
  - એકમાત્ર કરજદાર અથવા સંયુક્ત કરજદારના અવસાન જેવી સંજોગોમાં, કંપની પાસે કાનૂની વારસદારોને દસ્તાવેજો પરત આપવા માટેની પ્રક્રિયા હશે, જે કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે.
- b) જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોના પ્રકાશનમાં વિલંબ માટે વળતર ચલ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની પરત આપવાની પ્રક્રિયા માંવિલંબ
- સંપૂર્ણ પરત ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી દસ્તાવેજો પરત ન કરવામાં આવે અથવા ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ ન કરવામાં આવે, તો કંપની વિલંબના કારણોની જાણ કરજદારને કરશે. જો વિલંબ કંપનીના કારણે થયો હોય, તો દર દિવસ દીઠ રૂ. 5,000/- ના દરે કરજદારને વળતર ચૂકવવામાં આવશે.
  - મૂળ દસ્તાવેજો ગુમ થાય અથવા નુકસાન પામે તો, કંપની કરજદારને ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલ મેળવવામાં મદદ કરશે તથા સંબંધિત તમામ ખર્ચ ઉઠાવશે અને ઉપરોક્ત (i) મુજબ વળતર પણ ચૂકવશે. આવા કેસોમાં કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે વધારાના 30 દિવસ મળશે અને ત્યારબાદ વિલંબ દંડ લાગુ પડશે (અથવા કુલ 60 દિવસ પછી).. .
  - આ જોગવાઈઓ હેઠળ ચૂકવવામાં આવેલ વળતર, લાગુ કાયદા હેઠળ કરજદારને મળવાપાત્ર અન્ય કોઈ પણ વળતર અધિકારને અસર કરશે નહીં.

9. સમાન માસિક હપ્તા (ઈએમઆઈ) આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃસેટ

a) ઇએમઆઈ આધારિત ફ્લોટિંગ દરની પર્સનલ લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપનીએ કરજદારોની લોનની પરત ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેવી જરૂરી છે જેથી તે સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે લોનના સમયગાળા દરમિયાન વ્યાજ દરોમાં સંભવિત વધારો કરવા, સમયગાળો વધારવા અને/અથવા ઇએમઆઈમાં વધારો કરવા માટે પર્યાપ્ત હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે. એનબીએફસીને અમલીકરણ અને અનુપાલન માટે નીચેની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે યોગ્ય પોલિસી માળખું અમલમાં મૂકવાની સલાહ આપવામાં આવે છે:

- i. મંજૂરીના સમયે, કંપની લોન પરના વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર કે જેનાથી ઇએમઆઈમાં અને/અથવા મુદતમાં અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે તેના વિશે કરજદારોને સ્પષ્ટપણે જાણ કરશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર ઇએમઆઈ/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારા અંગેની જાણ કરજદારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ કરવામાં આવશે.
- ii. વ્યાજ દરો રીસેટ કરતી વખતે, કંપની બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ મુજબ કરજદારોને ફિક્સ્ડ દર પર સ્વિચ ઓવર કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે., અન્ય બાબતોની સાથે નીતિમાં લોનની મુદત દરમિયાન કરજદારને કેટલી વાર સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવશે.
- iii. કરજદારોને આ પસંદ કરવાની પસંદગી પણ આપવામાં આવશે-
  - (a) ઇએમઆઈમાં વધારો અથવા મુદત લંબાવવી અથવા બંને વિકલ્પોનું સંયોજન; અને,
  - (b) લોનના સમયગાળા દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે પૂર્વચુકવણી કરવી. ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલવા હાલની સૂચનાઓને આધિન રહેશે.
- iv. ફ્લોટિંગમાંથી ફિક્સ્ડ દરની લોનમાં સ્વિચ કરવા માટે લાગુ પડતા તમામ શુલ્ક અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના અમલ માટે આકસ્મિક અન્ય કોઈપણ સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચ વિશે કંપની દ્વારા મંજૂરી પત્રમાં અને સમયાંતરે આવા શુલ્ક/ખર્ચમાં ફેરફારના સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
- v. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ દરની લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નેગેટિવ અમોર્ટાઇઝેશન થતું નથી

- vi. કંપની દરેક ત્રિમાસિકના અંતે એક સ્ટેટમેન્ટ યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા કરજદારો માટે શેર કરશે/સુલભ બનાવશે, જેમાં ઓછામાં ઓછું, મુદલ અને આજ સુધીમાં વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ, ઇએમઆઇની રકમ, બાકી ઇએમઆઇની સંખ્યાની વિગતો અને લોનની સમગ્ર મુદત માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર)ની ગણતરી હશે. કંપની દ્વારા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે સ્ટેટમેન્ટ સરળ હોય અને કરજદાર દ્વારા સરળતાથી સમજાય તેવું હોય. આ સૂચનાઓ, સમાન માસિક હપ્તાવાળી લોન ઉપરાંત, ઉચિત ફેરફાર સાથે વિવિધ મુદતની તમામ સમાન હપ્તા આધારિત લોન પર પણ લાગુ થશે.

સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરવા અંગેની એક અલગ નીતિ મૂકવામાં આવી છે અને 17 ઓક્ટોબર, 2023ના રોજ યોજાયેલી બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા તેની બેઠકમાં યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી છે.

#### 10. સામાન્ય

- લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની કરજદારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે કરજદાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય અને કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય).
- કરજદારના એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટે કરજદાર દ્વારા અરજી કરવામાં આવે તે કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો. અરજી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવે.
- લોનની રિકવરી માટે કંપની દ્વારા અયોગ્ય રીતે પજવણી કરવામાં આવશે નહીં, જેમ કે, લોનની રિકવરી માટે કરજદારને સતત કોઈ પણ સમયે પરેશાન કરવા, બળપ્રયોગ કરવો વગેરે. કંપની દ્વારા તેના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે ખરાબ વર્તન ન થાય તે માટે, યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવે છે.
- કંપની ફ્લોટિંગ રેટ લોન અને એડવાન્સ પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ / પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જિસ વસૂલશે નહીં: -
    - વ્યક્તિઓને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે, કો-ઓબ્લિગેન્ટ સાથે અથવા તેના વિના, અને,
    - વ્યવસાયિક હેતુ માટે, સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા વિના, વ્યક્તિઓ અને MSE માટે.

- ii. ઉપરોક્ત લોનની પૂર્વ-ચુકવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ભંડોળના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના, આ જોગવાઈ કોઈપણ લઘુત્તમ લોક-ઇન સમયગાળા વિના, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વ-ચુકવણી પર લાગુ પડશે.
- iii. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ રેટનું સંયોજન) લોન માટે ઉપરોક્ત લાગુ પડતી લોન પૂર્વ-ચુકવણી સમયે ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં તેના પર નિર્ભર રહેશે.
- iv. ઉપરોક્ત ફકરા (i)(a) અને (i)(b)માં ઉલ્લેખિત સિવાયના કિસ્સાઓમાં, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો, કંપનીની માન્ય નીતિ/PPG મુજબ રહેશે. જો કે, ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જિસ, જો કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવે તો, પૂર્વ-ચુકવણી માટેની રકમ પર આધારિત હશે.
- v. કંપનીના કહેવાથી પૂર્વ-ચુકવણી કરવામાં આવે ત્યાં કંપની કોઈ ચાર્જિસ વસૂલશે નહીં
- vi. પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જિસની લાગુ પડતી અથવા અન્યથા મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર અને KFSમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. કોઈ પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જ કે જે અહીં ઉલ્લેખિત કર્યા મુજબ જાહેર કરવામાં આવ્યો નથી, તે કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- vii. પની લોનની પૂર્વ ચુકવણી સમયે પાછલી અસરથી કોઈ ચાર્જિસ / ફી વસૂલશે નહીં, જે અગાઉ માફ કરવામાં આવી હતી.

## 11. ફરિયાદ નિવારણ

- a) ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના અનુપાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી. આવી સમીક્ષાઓનો એકત્રિત અહેવાલ સમયાંતરે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.
- b) કંપનીની તમામ શાખાઓ/સ્થળો પર, જ્યાં બિઝનેસ વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, ત્યાં ગ્રાહકોના લાભ માટે નીચેની માહિતી નજરે પડે તે રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:
  - i. કંપની સામેની ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકાય તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો

(ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તથા ઈમેલ એડ્રેસ). . .

- ii. જો 30 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક RBI CMS પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in> પર

ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

અથવા નીચેના સરનામે ફરિયાદ ફોર્મ મોકલી શકે છે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ  
સેન્ટર, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4મો  
માળ,  
સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017  
ટોલફ્રી નંબર- 14448

## 12. નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના

(a) રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021

લોકપાલ યોજના હેઠળ, કંપનીએ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (પીએનઓ)ની નિમણૂક કરી છે, જે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની વિરુદ્ધ દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં લોકપાલને માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. કંપની દ્વારા નિયુક્ત નોડલ અધિકારીઓ (એનઓ) પીએનઓને મદદ કરશે.

ગ્રાહકોના લાભ માટે, વ્યવસાયની લેવડદેવડ કરવામાં આવતી શાખાઓ / સ્થળો પર, લોકપાલ (<https://cms.rbi.org.in>) ના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલની વિગતો સાથે પીએનઓના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નંબર અને ઈમેઇલ) પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

આ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ તમામ ઓફિસો અને શાખાઓમાં અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં એવી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે જે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેતી વ્યક્તિ પાસે આ યોજના અંગે પૂરતી માહિતી હોય.

ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ યોજનાની નકલ અને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત અને અપડેટ કરવામાં આવશે.

(સંદર્ભ: રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 તારીખ 12 નવેમ્બર, 2021)

(b) આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક

15 નવેમ્બર, 2021ના રોજ 'નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ દ્વારા આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક' પરની આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા અનુસાર, કંપનીએ આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક કરી છે અને તે સંબંધિત માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે.

(સંદર્ભ: 15 નવેમ્બરના રોજ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ દ્વારા આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક, 2021)

13. વેબસાઇટ પર હોસ્ટિંગ

વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્થાનિક ભાષામાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ મૂકવામાં આવશે.

14. વધુ પડતા વ્યાજની વસૂલાત સંબંધિત નિયમો

- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે લોન અને એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યો છે, જેમાં ફંડની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોનો સમાવેશ થાય છે. વિવિધ શ્રેણીના કરજદારો માટે અલગ વ્યાજ દર વસૂલવાના કારણો અને જોખમના વર્ગીકરણ અંગેની માહિતી અરજી ફોર્મમાં તથા મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે આપવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરો અને જોખમના વર્ગીકરણની પદ્ધતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને કોઈ પણ ફેરફાર થાય ત્યારે માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર વાર્ષિક આધારિત રહેશે.

15. ધિરાણ કરાયેલ વાહનોનો કબજો

કંપની કરજદાર સાથેના લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય બિલ્ટ ઇન રિ-પ્રેસેન્ટેશન કલમનો સમાવેશ કરશે. લોન એગ્રીમેન્ટમાં પારદર્શિતા માટે તેના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ: (a) કબજો લેતા પહેલાં નોટિસનો સમયગાળો; (b) નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય તેવા સંજોગો; (c) સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (d) પ્રોપર્ટીના વેચાણ / હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે કરજદારને આખરી

તક આપવામાં આવે તે અંગેની જોગવાઈ; (e) કરજદારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા, અને (f) પ્રોપર્ટીના વેચાણ/હરાજની પ્રક્રિયા. આ નિયમો અને શરતોની નકલ કરજદારોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

#### 16. સોનાના દાગીનાના જામીન સામે ધિરાણ

ઉપરોક્ત સામાન્ય માર્ગદર્શિકા ઉપરાંત, કંપની, સોનાના દાગીના સામે વ્યક્તિઓને ધિરાણ આપતી વખતે, બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરાયેલી નીતિનું પાલન કરશે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે, નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- i. આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા અને કોઈપણ લોન આપતા પહેલા ગ્રાહક પર પર્યાપ્ત યોગ્ય કાળજી લેવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં.
- ii. પ્રાપ્ત જ્વેલરી માટે યોગ્ય મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા.
- iii. સોનાના દાગીનાની માલિકીને સંતોષવા માટે આંતરિક સિસ્ટમ્સ.
- iv. સલામત કસ્ટડીમાં જ્વેલરીનો સંગ્રહ કરવા માટે પર્યાપ્ત સિસ્ટમ્સ, ચાલુ ધોરણે સિસ્ટમની સમીક્ષા કરવી, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન થાય છે તેની ખાતરી કરવા માટે આંતરિક ઓડિટર્સ દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ. સોનાના કોલેટરલ સામેની લોન એવી શાખાઓ દ્વારા લંબાવવામાં આવશે નહીં કે જેમની પાસે ઝવેરાતના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા નથી.
- v. જામીન તરીકે સ્વીકારવામાં આવેલા ઝવેરાતનો યોગ્ય રીતે વીમો લેવામાં આવશે.
- vi. ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં જ્વેલરીની હરાજ અંગેની નીતિ પારદર્શક અને પર્યાપ્ત હોવી જોઈએ. ઋણ લેનારને હરાજની તારીખ પહેલાં આગોતરી નોટિસ આપવામાં આવશે. તે હરાજની પ્રક્રિયા પણ નક્કી કરશે જેનું પાલન કરવામાં આવશે. હિતોનો કોઈ ટકરાવ નહીં થાય અને હરાજની પ્રક્રિયા એ સુનિશ્ચિત કરશે કે હરાજ દરમિયાન તમામ વ્યવહારોમાં જૂથ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સહિત હાથની લંબાઈનો સંબંધ છે.
- vii. હરાજની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા 2 અખબારમાં જાહેરાતો આપીને જાહેર કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજી રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં.
- viii. કંપની યોજાયેલી હરાજમાં ભાગ લેશે નહીં.
- ix. ગીરવે મૂકેલા સોનાની હરાજ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર હરાજો દ્વારા જ કરવામાં આવશે.
- x. આ નીતિમાં છેતરપિંડી સાથે વ્યવહાર કરવા માટે મૂકવામાં આવતી સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓને પણ આવરી લેવામાં આવશે, જેમાં એકત્રીકરણ, અમલીકરણ અને મંજૂરીની ફરજોને અલગ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.
- xi. સોના સામે ધિરાણ આપવા માટેના લોન કરારમાં હરાજની પ્રક્રિયા અંગેની વિગતો પણ જાહેર કરવામાં આવશે.

### 17. કંપની દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિહીન લોકોને લોન સુવિધાઓ

કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિતના ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની તમામ શાખાઓ વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે આવી વ્યક્તિઓને તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડશે.

### 18. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) એ 14 માર્ચ, 2022 ના રોજ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 સંદર્ભ હેઠળ માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (રેગ્યુલેટરી ફેમવર્ક ફોર માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન્સ) દિશાનિર્દેશો, 2022 જારી કર્યા છે. આ નિર્દેશો 01 એપ્રિલ, 2022થી અમલમાં આવ્યા છે અને માઇક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ સહિત તમામ કોમર્શિયલ બેંકો, NBFCને લાગુ પડે છે.

ઉપરોક્ત કલમોમાં જણાવ્યા મુજબ એફપીસી ઉપરાંત, કંપની માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે વિશિષ્ટ નીચેની વાજબી પદ્ધતિઓ અપનાવશે:

#### (i) સામાન્ય

- સ્થાનિક ભાષામાં એફપીસી કંપનીની વેબસાઇટ સિવાય કંપનીની ઓફિસ અને શાખા પરિસરમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- ફિલ્ડ સ્ટાફને ઉધાર લેનારાઓની આવક અને હાલના દેવાના સંદર્ભમાં જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.
- ઋણ લેનારાઓને જો કોઈ તાલીમ આપવામાં આવે તો તે મફત આપવામાં આવશે.
- માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર વસૂલવામાં આવતા લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો તેની તમામ ઓફિસોમાં, તેના દ્વારા જારી કરાયેલા સાહિત્યમાં (સ્થાનિક ભાષામાં) અને તેની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- લોન કરારમાં અને કંપનીની ઓફિસ, શાખા પરિસર અને વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત એફપીસીમાં પણ જાહેરાત કરવામાં આવશે કે તે તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે.
- ઋણ લેનાર પાસેથી કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન વસૂલવામાં આવતું નથી.
- કંપની પાસે માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન કરારનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હોવું જોઈએ. લોન કરાર પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- લોનના તમામ નિયમો અને શરતો લોન કરારમાં જાહેર કરવામાં આવશે.

- i. લોન કાર્ડ નીચેની વિગતોને પ્રતિબિંબિત કરશે:
- કિંમતો પર સરળ ફેક્ટશીટ,
  - લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો,
  - માહિતી જે ઉધાર લેનારને પર્યાપ્ત રીતે ઓળખે છે,
  - પ્રાપ્ત થયેલા હપ્તા અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિતની તમામ ચુકવણીની કંપની દ્વારા સ્વીકૃતિ,
  - લોન કાર્ડમાં કંપની દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી અને નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબરનો પણ ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.
  - ઇશ્યુ કરાયેલ નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ ઉધાર લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિથી હોવી જોઈએ અને ફી માળખાની જાણ લોન કાર્ડમાં જ કરવામાં આવશે,
  - લોન કાર્ડમાં તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- (ii) રિકવરીની સપ્તાહભરી ન હોય તેવી પદ્ધતિઓ:
- a. રિકવરી સામાન્ય રીતે માત્ર એક મધ્યસ્થ નિયુક્ત જગ્યાએ જ કરવામાં આવશે. જો કરજદાર બે કે તેથી વધુ વાર નિર્ધારિત મધ્યસ્થ સ્થળે હાજર નથી થતાં તો જ ફિલ્ડ સ્ટાફને કરજદારના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.
- b. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓના આચરણને લગતી બોર્ડ મંજૂર નીતિ અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટેની સિસ્ટમ અમલમાં છે. આ સંહિતા સ્ટાફ માટે જરૂરી લઘુત્તમ લાયકાતો નક્કી કરશે અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો પ્રદાન કરશે. કર્મચારીઓને તાલીમમાં ઉધાર લેનારાઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવાના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થવો જોઈએ. ગ્રાહકો પ્રત્યેના કર્મચારીઓનું વર્તન પણ તેમના વળતર મેટ્રિક્સમાં યોગ્ય રીતે સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

## 19. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા

મેનેજિંગ ડિરેક્ટર સમયાંતરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં કોઈપણ ફેરફારોની સમીક્ષા કરી શકે છે અને તેને મંજૂરી આપી શકે છે.

\*\*\*